Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

Resultados

SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

SERNATUR
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Gobierno de Chile

Información general del proyecto

Institución Ejecutora: Datavoz

Jefe/a de Proyecto: Paulina Valenzuela

Equipo Consultor: Eduardo de la Fuente

Jorge Fábrega

Luis Bertoglia

Carlos Macuada

Contraparte Institucional: Claudia Meza Morillo

Red de Expertos y Asesoría: Secretaría de Modernización del Estado

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

I. OBJETIVOS

Objetivo general

“Caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de servicio percibido de los usuarios de los servicios públicos de Chile”

Objetivos específicos

- Medir el nivel de satisfacción global neta de la experiencia de los usuarios con el servicio ofrecido y según los diferentes productos y canales de atención de las instituciones participantes.
- Medir el nivel de satisfacción global neta según los distintos tipos de usuarios, grupos etarios y otras desagregaciones relevantes para la construcción de la medición de seguimiento de las instituciones participantes.
- Determinar y cuantificar los factores y “drivers” más relevantes para la satisfacción de los diferentes tipos de usuarios, según servicio/producto y canal de atención.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

II. METODOLOGÍA

Antecedentes y modelo de análisis

La Secretaría de Modernización, que tiene como objetivo el “aportar en la mejora de la satisfacción de los ciudadanos a partir de diversas iniciativas”, toma la metodología desarrollada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para caracterizar y medir la satisfacción de la última experiencia de los usuarios con instituciones públicas y cada uno de sus canales de atención.

El modelo de evaluación de la experiencia busca medir los siguientes aspectos:



Ficha metodológica general

Técnica de levantamiento	Encuestas telefónicas (CATI) y web (CAWI)
Fecha de terreno	27 agosto – 05 noviembre
Universo	Usuarios del Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC) y del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos
Muestreo	Muestreo probabilístico mediante asignación fija según trámite y afijación proporcional según canal
Marco muestral	Registro de usuarios de mayo a agosto 2021 del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos y de usuarios de mayo a octubre del Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)
Muestra lograda	954 casos
Error muestral	+/- 2,6 bajo supuesto M.A.S, a un 95% de nivel de confianza asumiendo varianza máxima
Ponderación	Los datos fueron ponderados según trámite y canal de atención

Muestra efectiva para la institución

Tabla 1.
Muestra efectiva para SERNATUR según trámite

Trámite	Canal Digital n	Canal Telefónico n	Muestra efectiva Total n	Universo N	e.m.m.
Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)	273	351	624	2.115	3,3%
Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos	330	-	330	655	3,8%
Total	**603**	**351**	**954**	**2.770**	**2,6%**
e.m.m	3,3%	4,2%	2,6%		

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

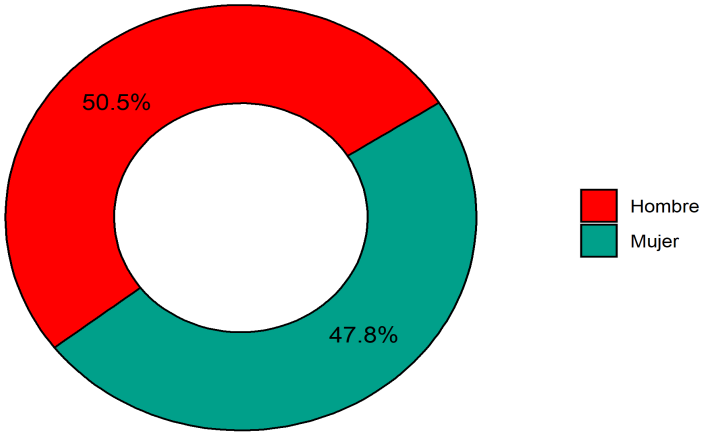
DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

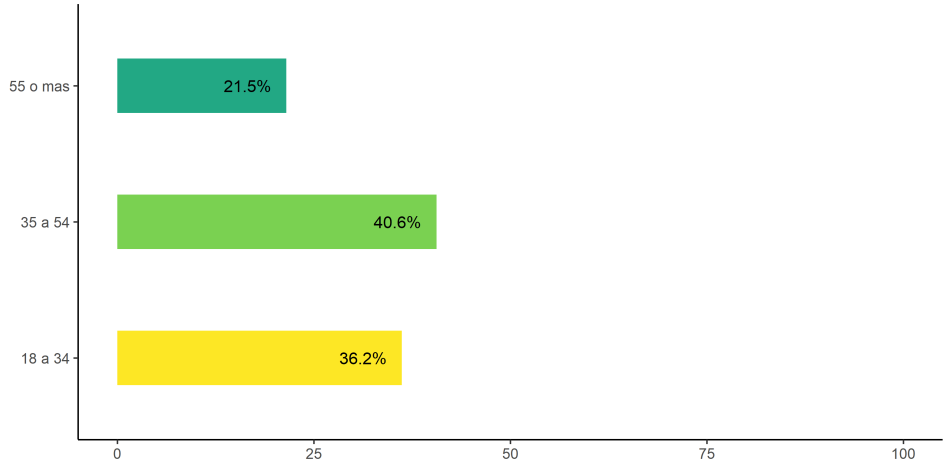
III. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS

Características generales de usuarios encuestados (%)

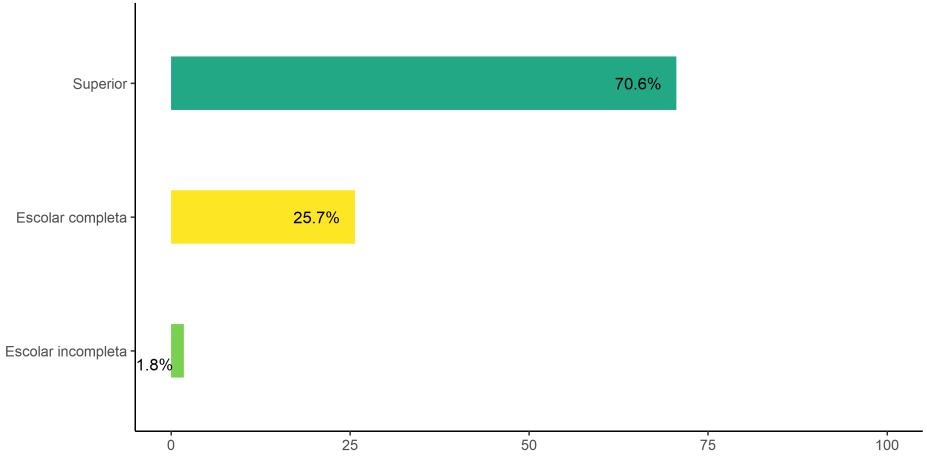
Sexo



Edad en Tramos



Nivel Educativo



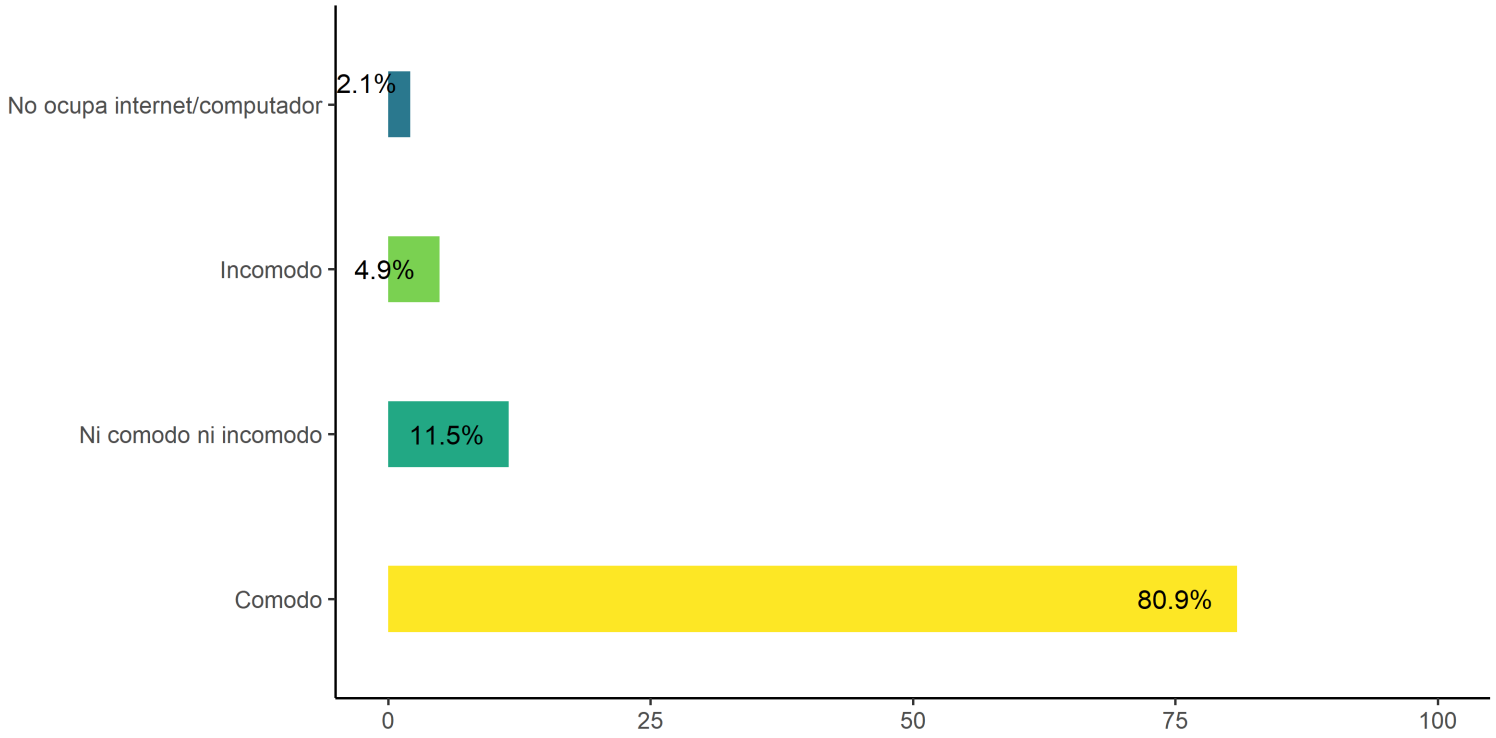
n =954

* Porcentajes ponderados

Experiencia Digital – Comodidad Uso de Internet (%)

Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?

Variable recodificada:
Cómodo= Muy cómodo + algo cómodo
Incómodo= Muy incomodo + algo incómodo

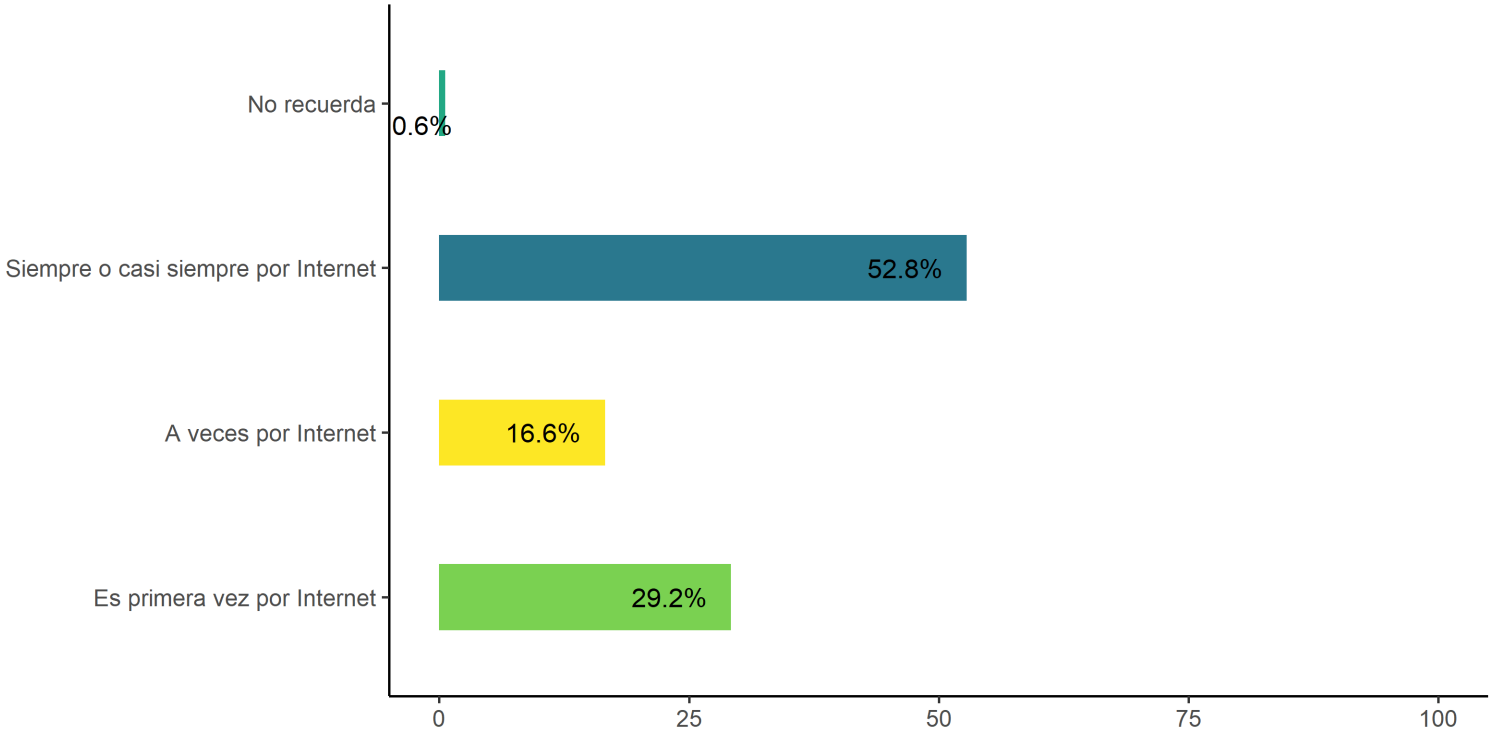


n =954

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Experiencia Digital – Frecuencia Uso de Internet para Trámites (%)

Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?

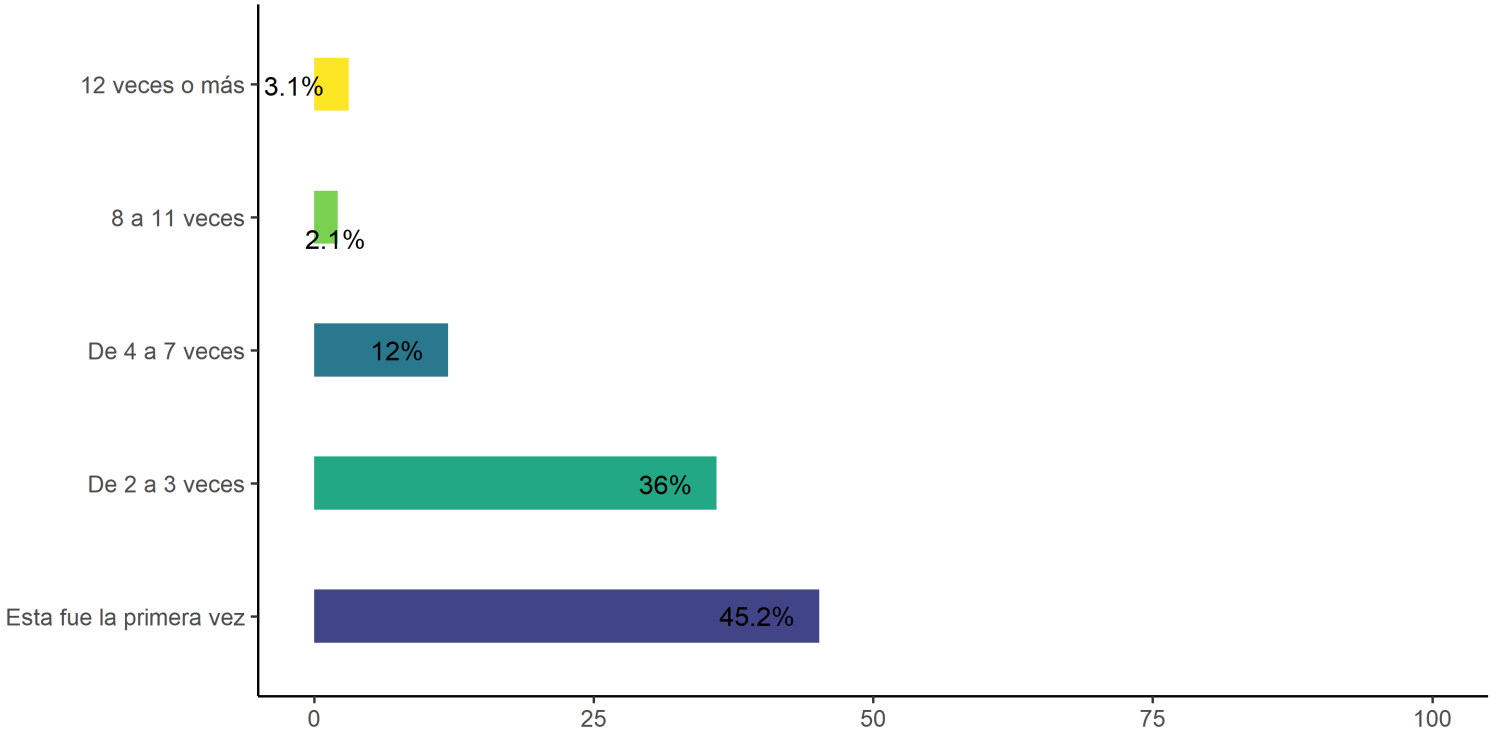


n = 248

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

Intensidad del usuario (%)

En los últimos 6 meses, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en la Institución?



n =954

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

IV. DEFINICIONES RELEVANTES

¿Qué medimos?

- Los/as usuarios/as incluidos en esta medición han realizado un trámite o recibido un servicio de la Institución en los **3 meses anteriores** al momento en que son encuestados.

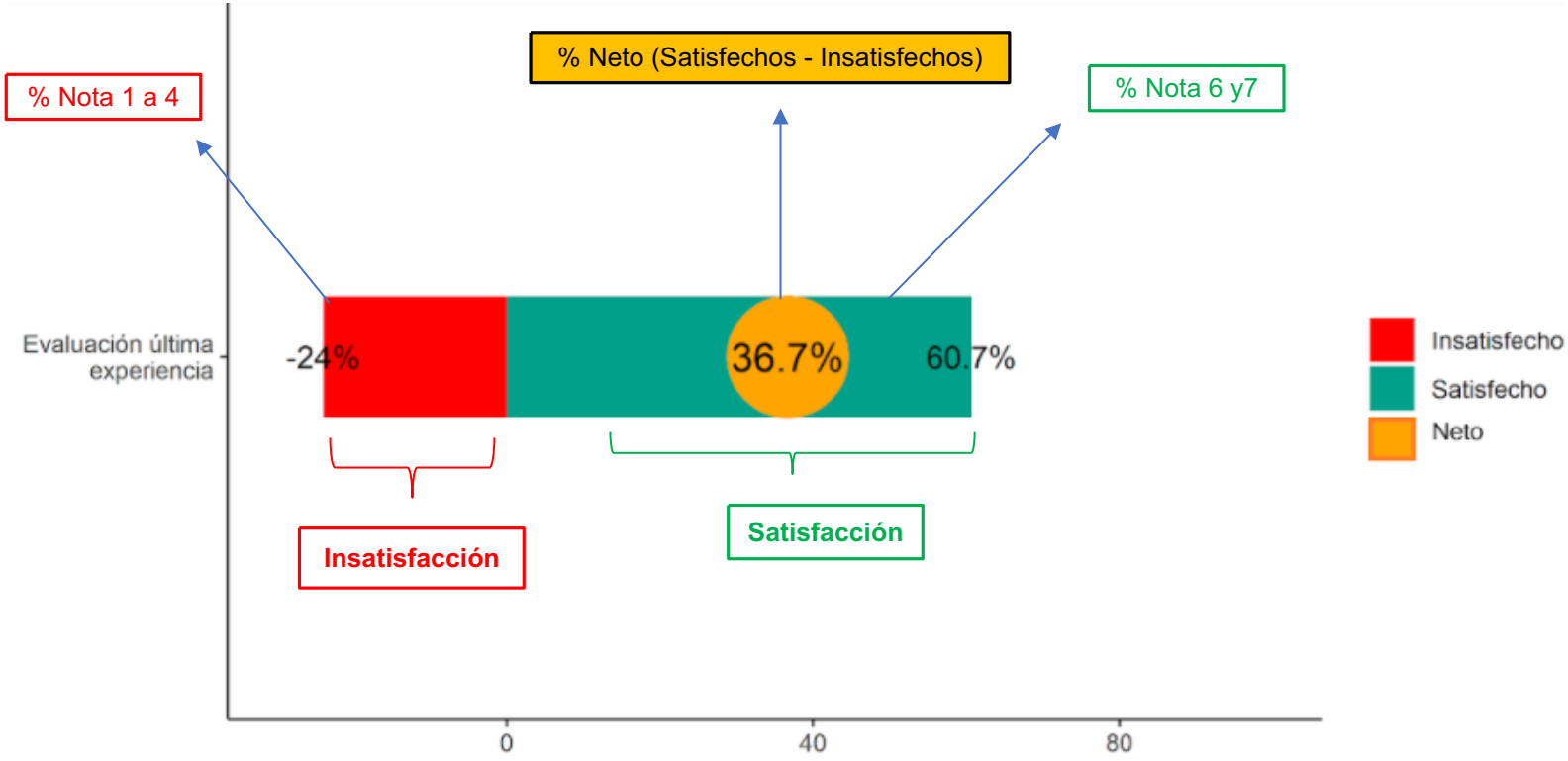
- La medición se concentra en el **viaje de usuario**: conjunto de interacciones por uno o más canales que buscan resolver un propósito para el/la usuario/a. Se intenta incluir a usuarios que hubieran vivido la experiencia usuaria con la institución (el "viaje") de principio a fin.

- La medición entrega dos indicadores principales:
  - **Satisfacción con la última experiencia**: Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de […], ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

  - **Evaluación general de la institución**: ¿Cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción

Nomenclatura e Indicadores



El cálculo de Satisfacción Neta se realiza sobre la pregunta “Satisfacción última experiencia”
Los pasos a seguir son:

- Calcular % de satisfechos y % insatisfechos **aproximados sin decimales.**
- **Realizar la resta de %satisfechos - %insatisfechos**

* La diferencia de los gráficos para llegar a 100% se debe al porcentaje de Nota 5

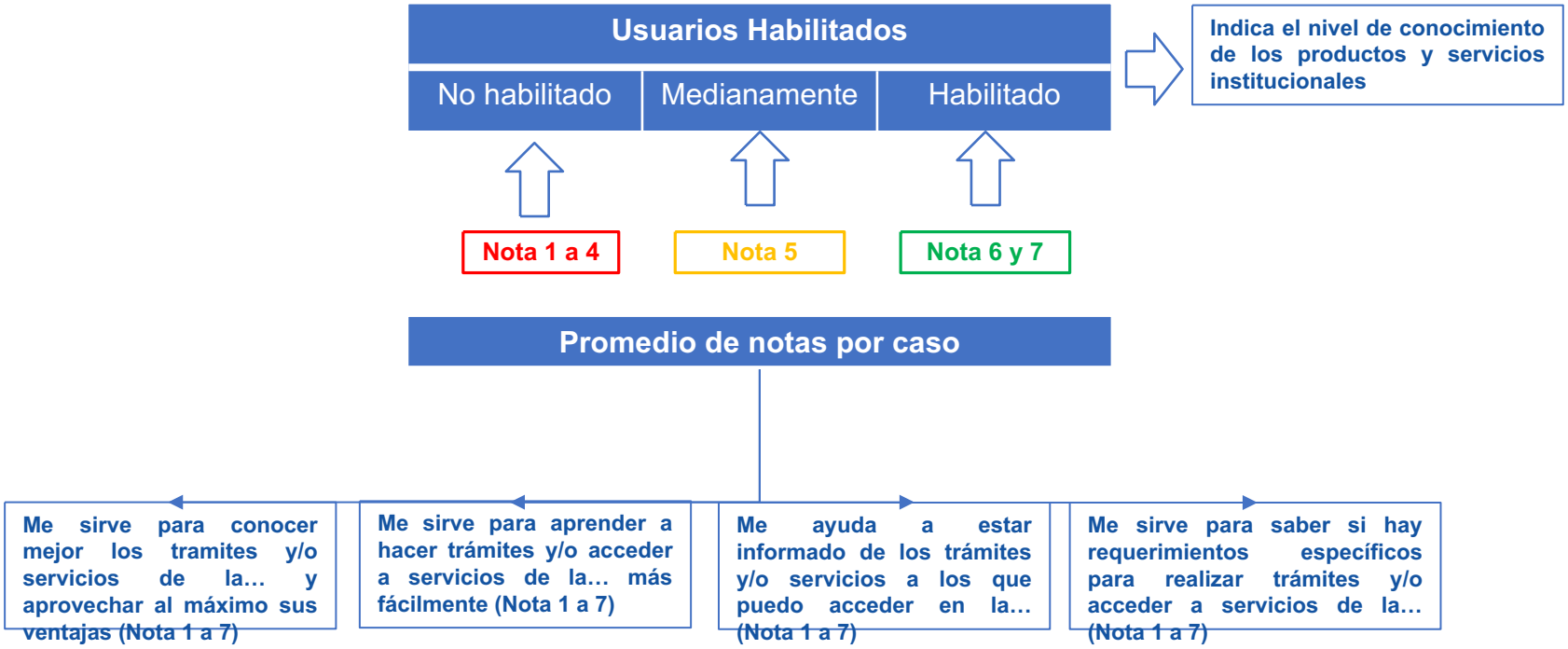
Habilitación

- El nivel de habilitación indica el **grado de conocimiento de los productos y servicios institucionales.**

- Diversos estudios en el sector público y privado han mostrado que los/as **usuarios/as habilitados están mucho más satisfechos** y tienen menos problemas al realizar un trámite o acceder a un servicio.

- Las instituciones pueden mejorar el nivel de habilitación con una **mejor comunicación**, logrando que los/as usuarios/as entiendan en qué consiste el servicio que están obteniendo, comprendan cómo funciona y se usa, conozcan los requerimientos específicos para acceder a éste, y que estén enterados de las actualizaciones y novedades que la institución tiene para ellos

Construcción de Usuarios Habilitados: Información Significativa



Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

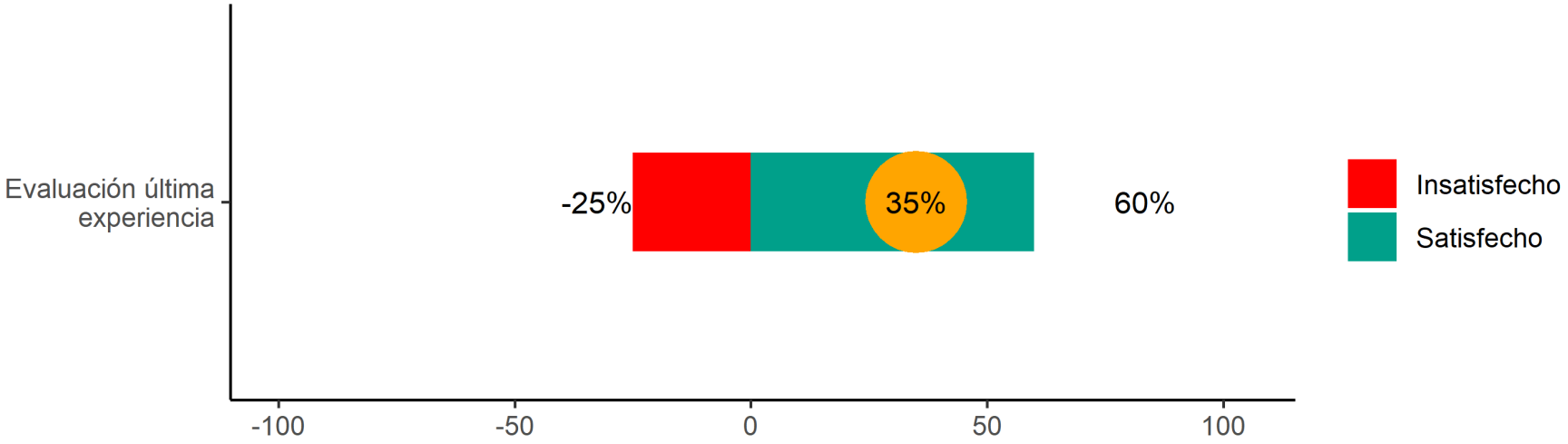
DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA

Satisfacción Última Experiencia (%)

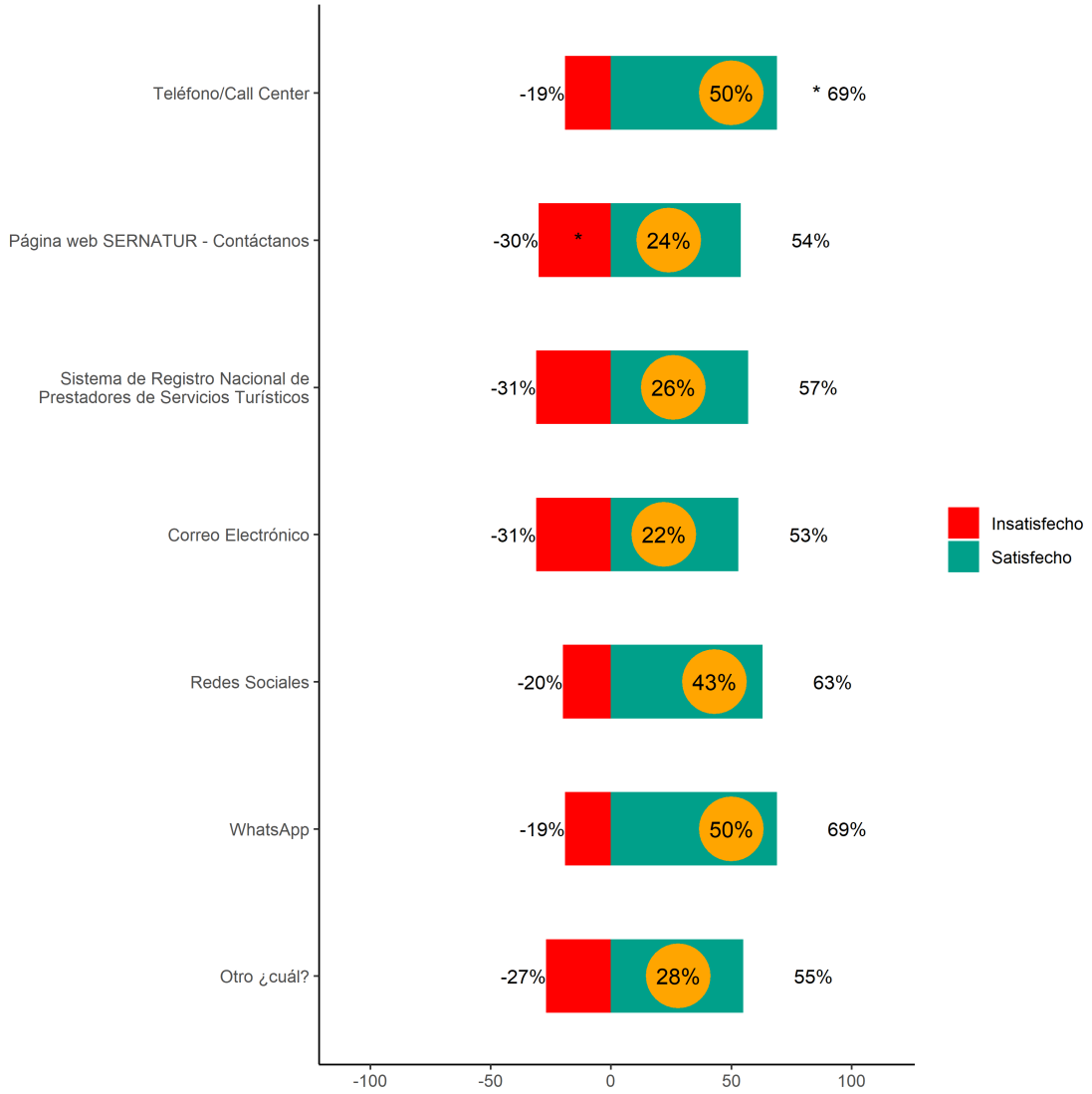
Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o requerimiento en SERNATUR, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad? , por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



n =954

Satisfacción Última Experiencia (%) por canal de atención

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en SERNATUR, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



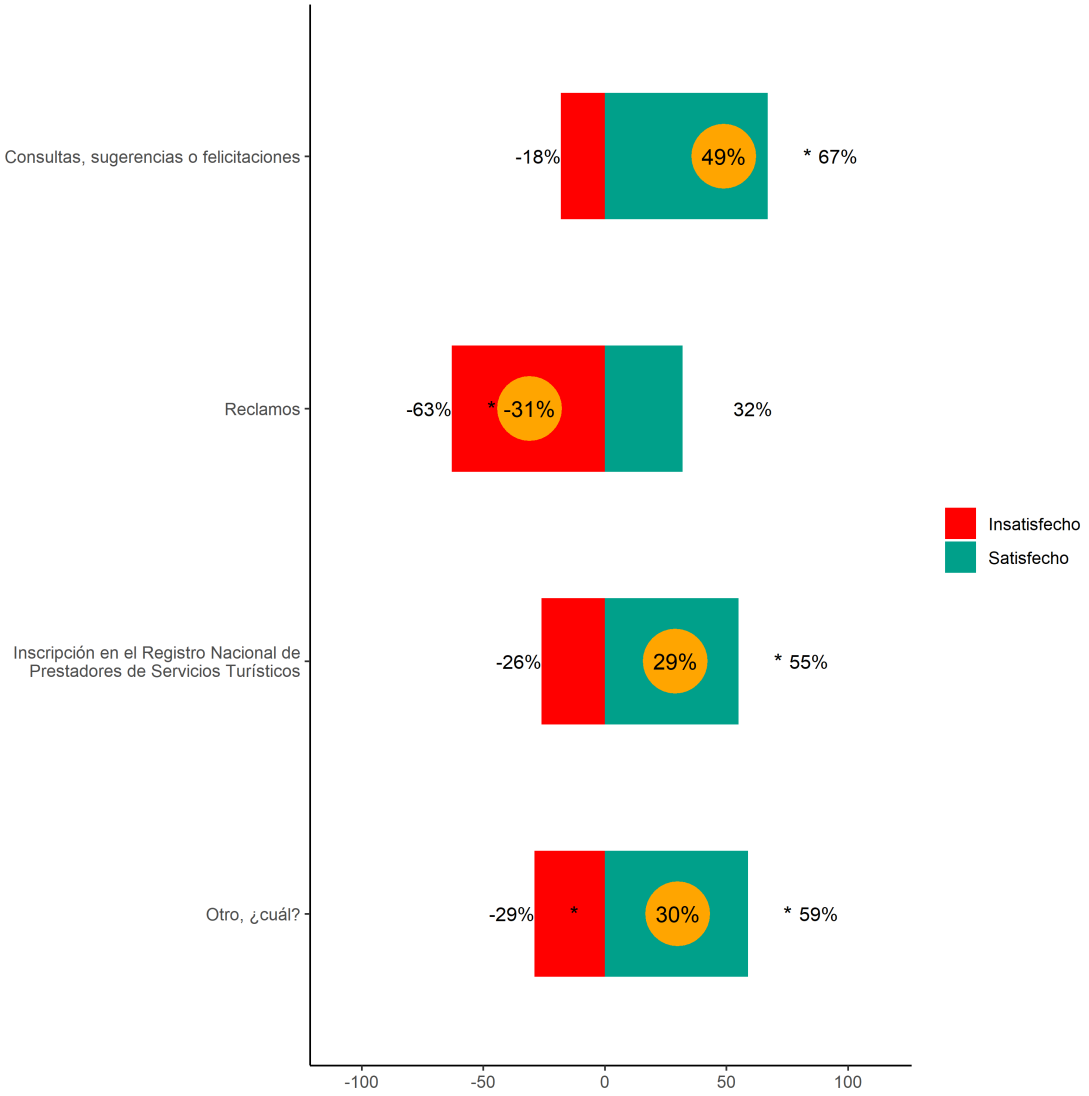
n =954

En barras se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

Satisfacción Última Experiencia (%) por trámite

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento a SERNATUR ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



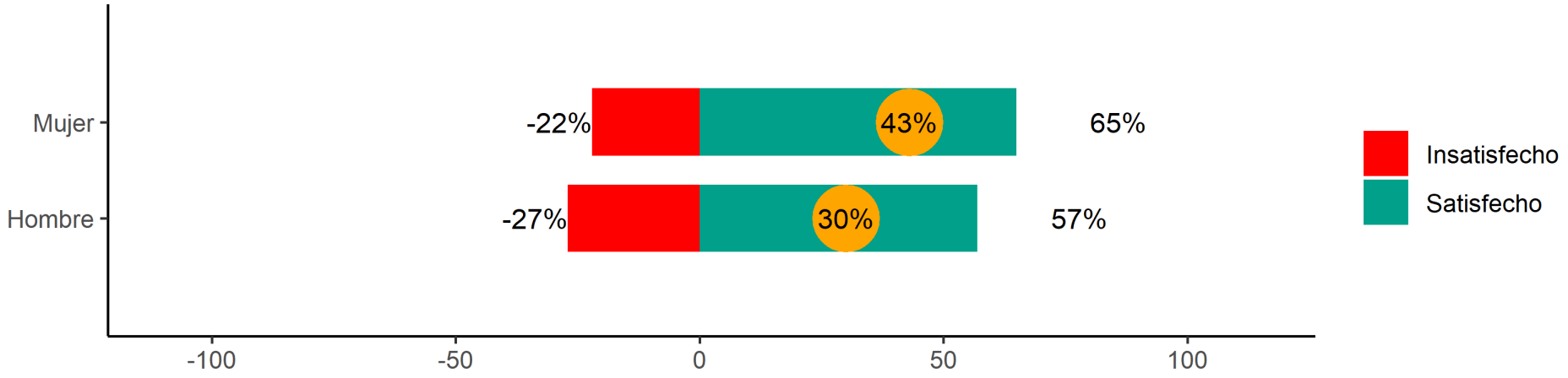
n =954

En barras se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

Satisfacción Última Experiencia (%) por sexo

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento a SERNATUR ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



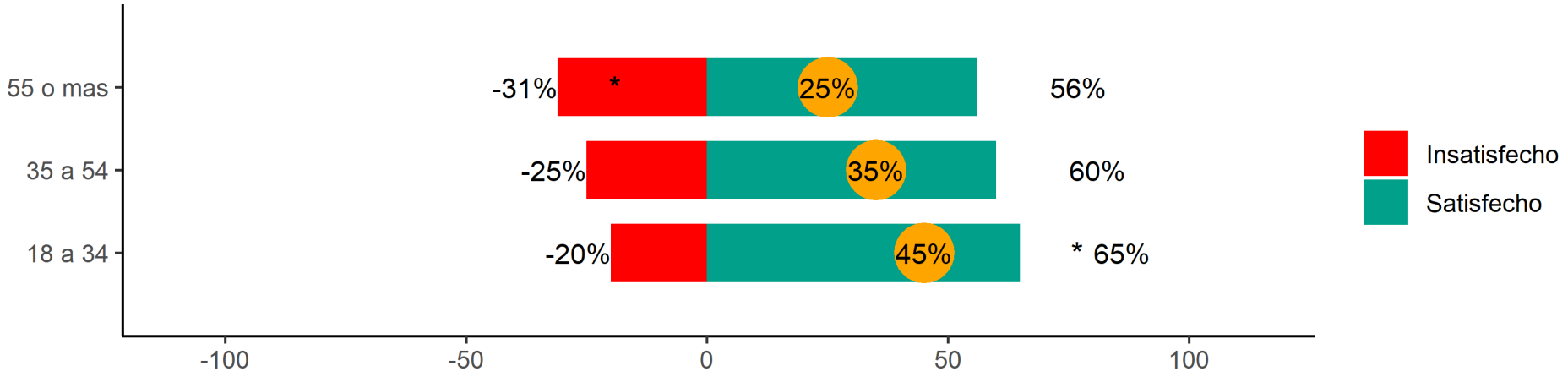
n =954

En barras se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Satisfacción Última Experiencia (%) por edad en tramos

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento a SERNATUR ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



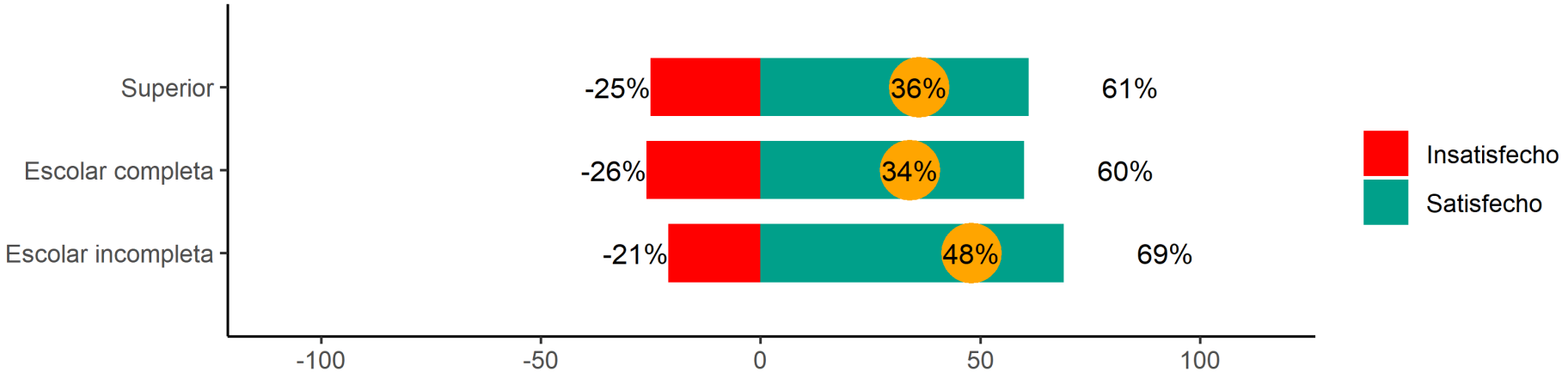
n =954

En barras se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Satisfacción Última Experiencia (%) por nivel educacional

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento a SERNATUR ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



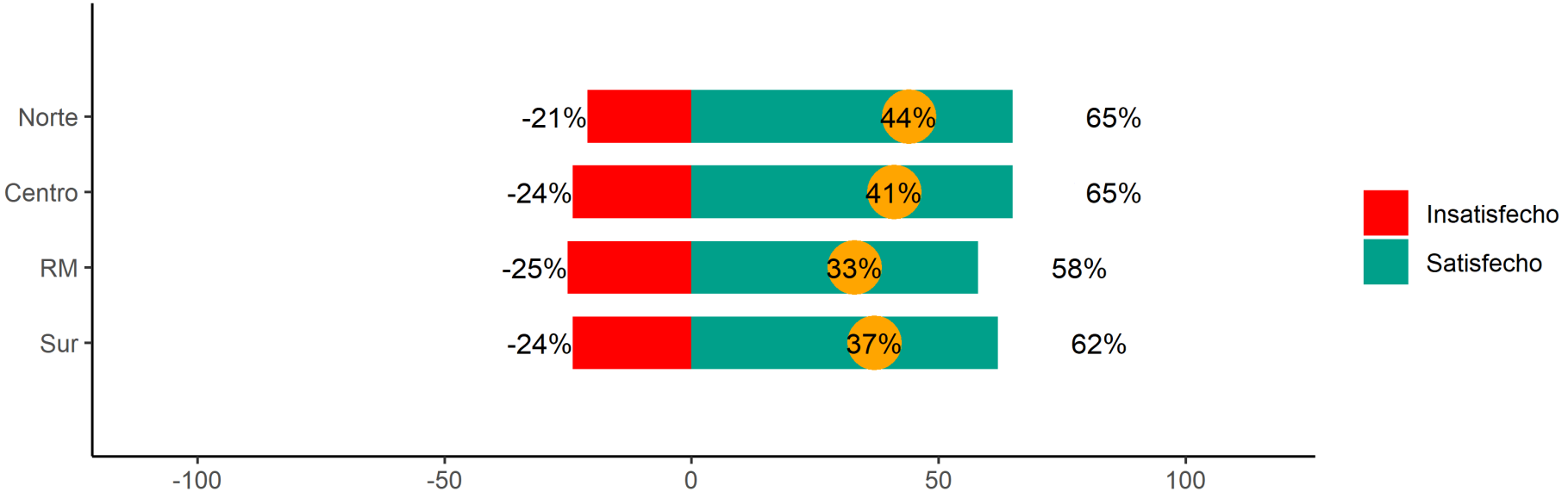
n =954

En barras se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Satisfacción Última Experiencia (%) por macrozona de residencia

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento a SERNATUR ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



n =954

En barras se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

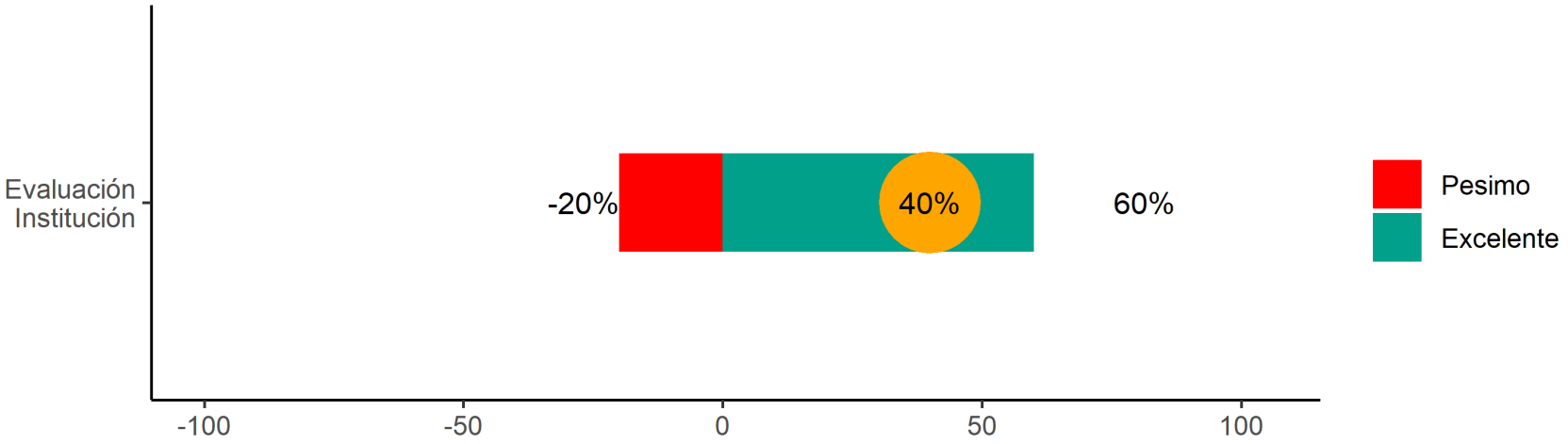
DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Evaluación general (%) SERNATUR

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



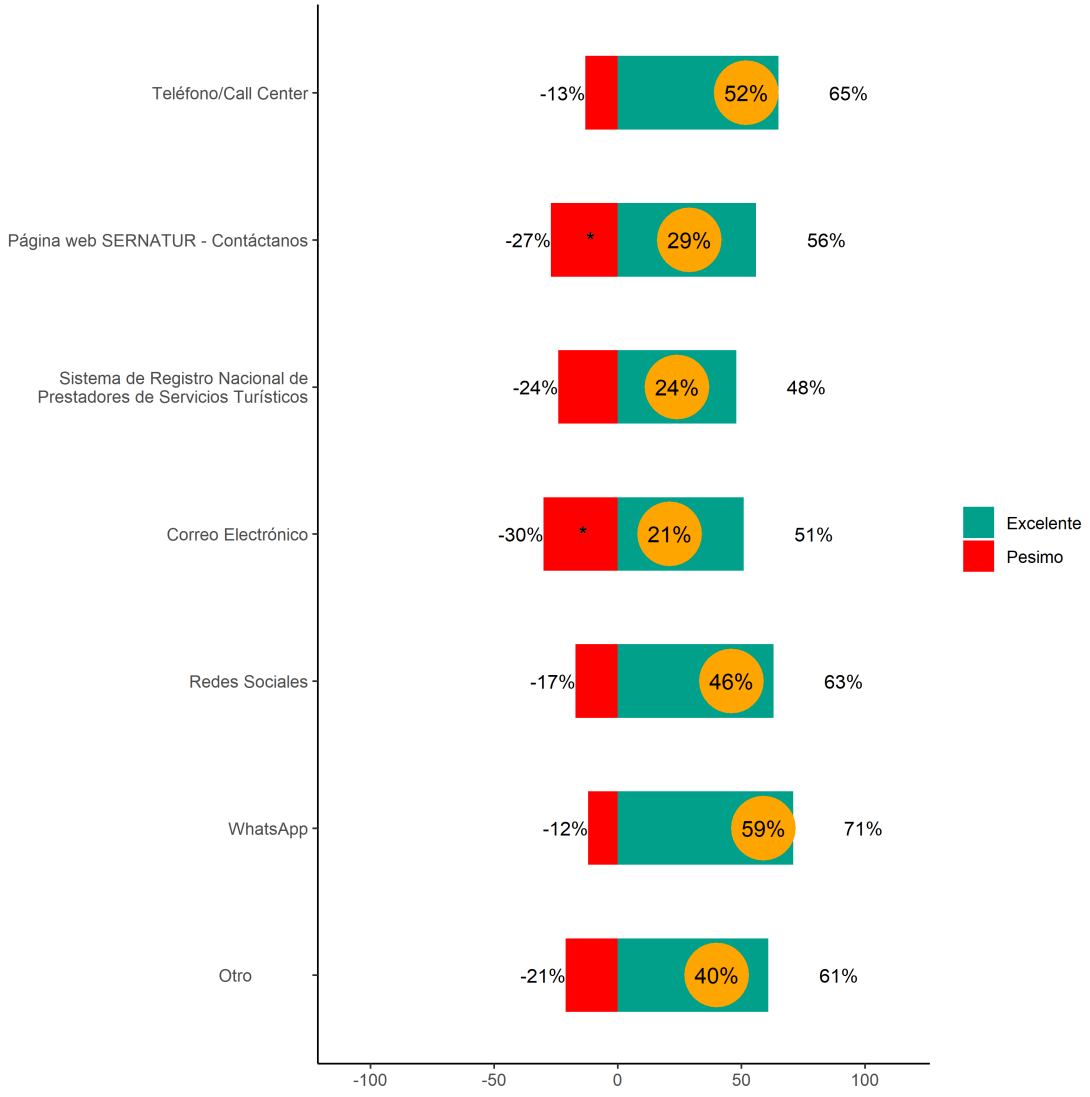
n =954

En barras se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Evaluación general (%) por canal de atención

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en SERNATUR, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



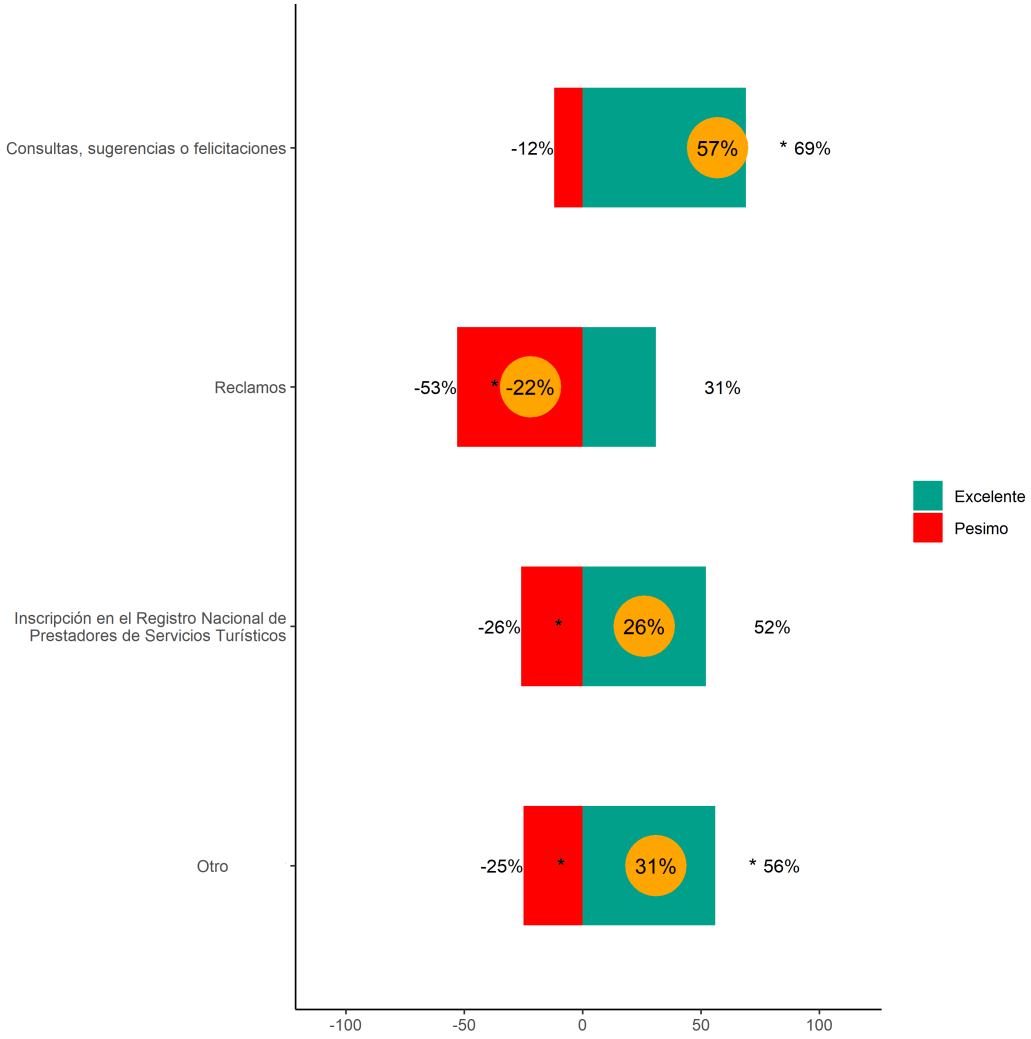
n =954

En barras se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

Evaluación general (%) por trámite

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento a SERNATUR ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



n =954

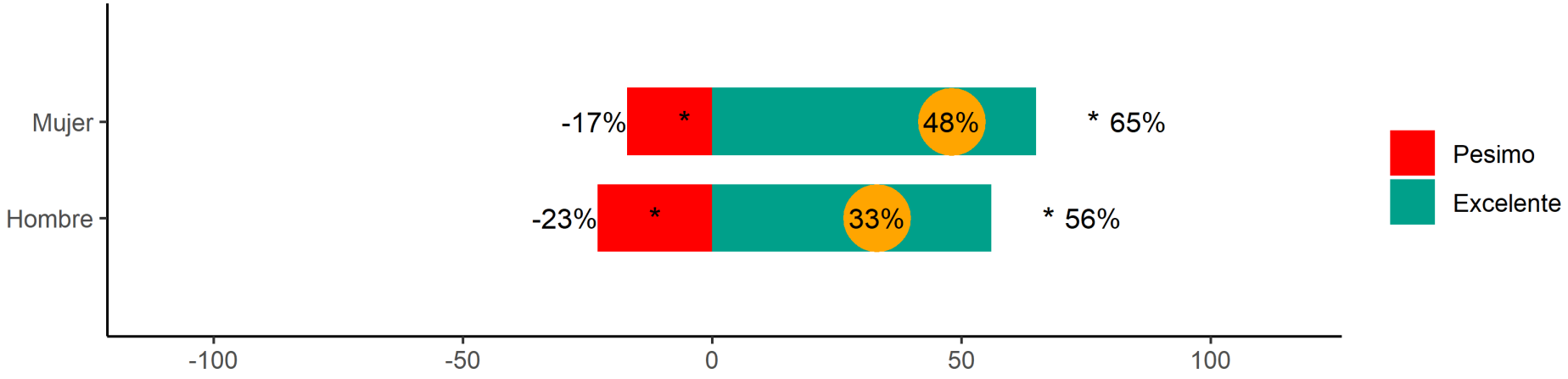
En barras se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

Evaluación general (%) por sexo

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



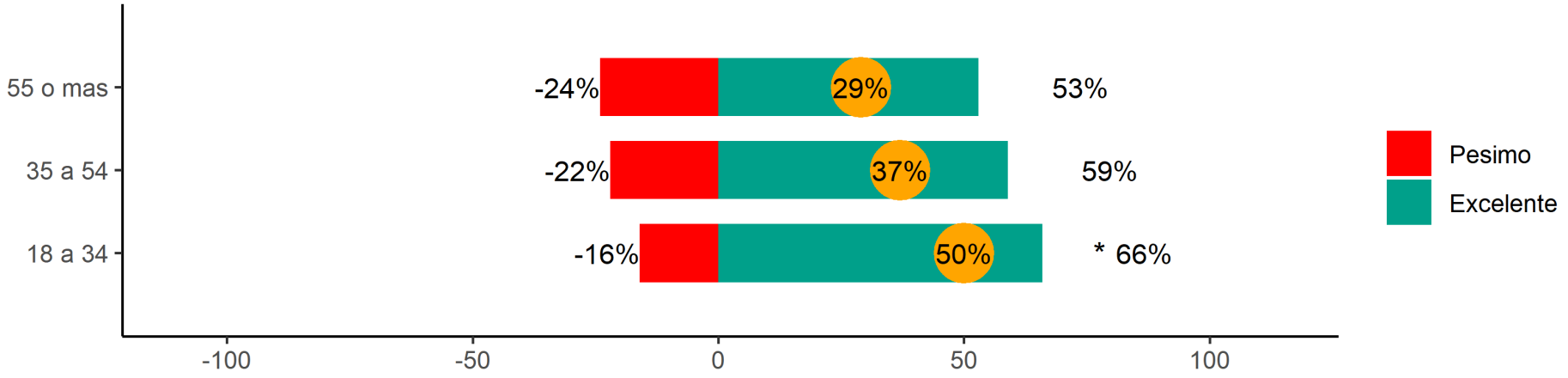
n =954

En barras se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Evaluación general (%) por edad en tramos

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



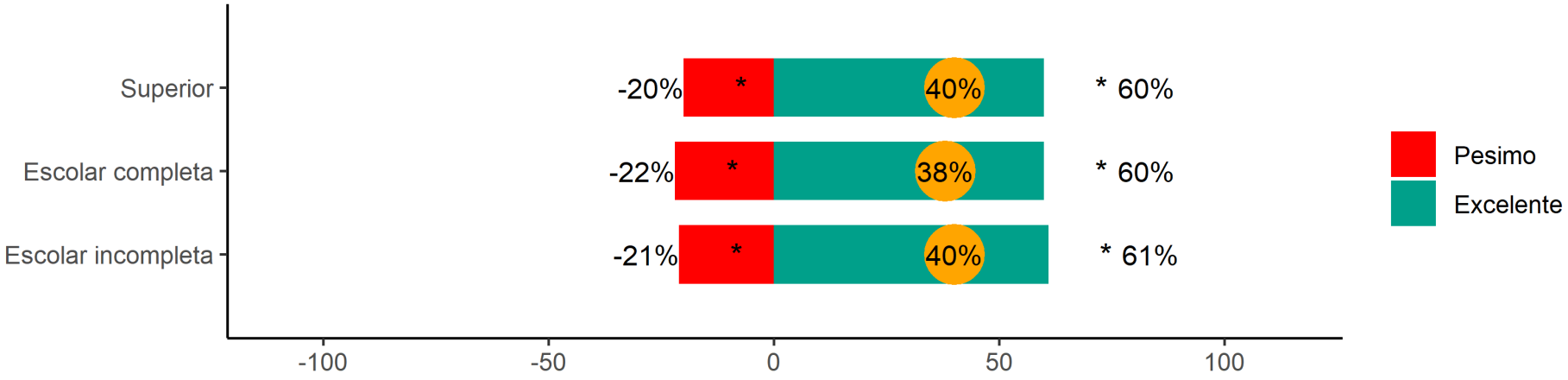
n =954

En barras se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Evaluación general (%) por nivel educacional

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



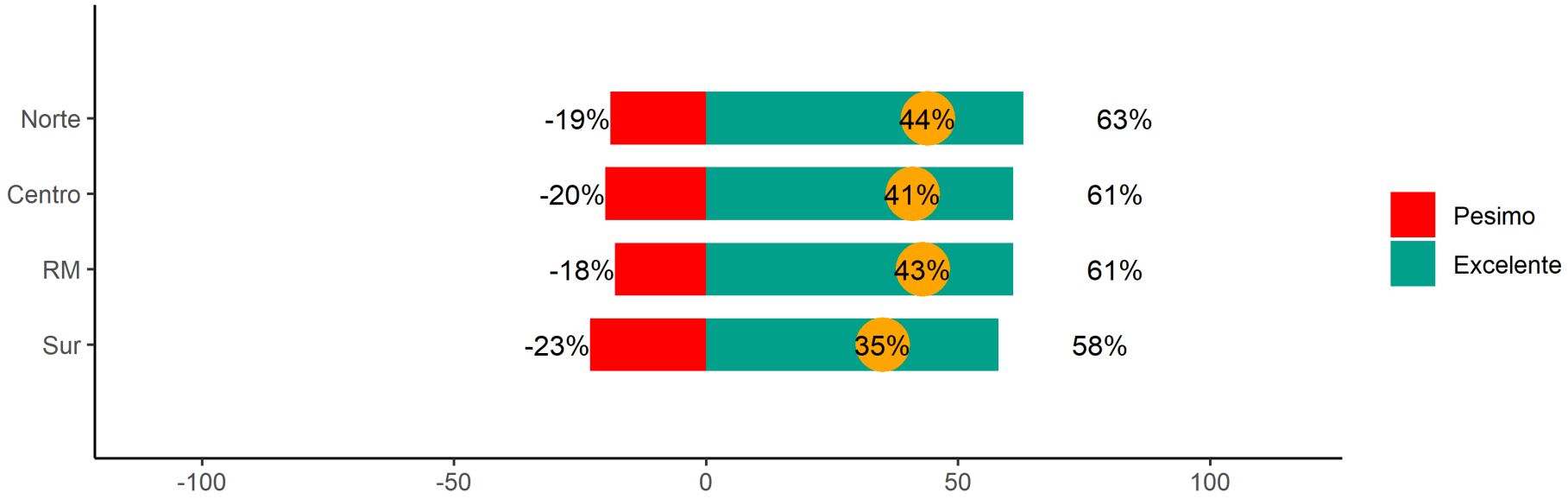
n =954

En barras se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Evaluación general (%) por macrozona de residencia

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



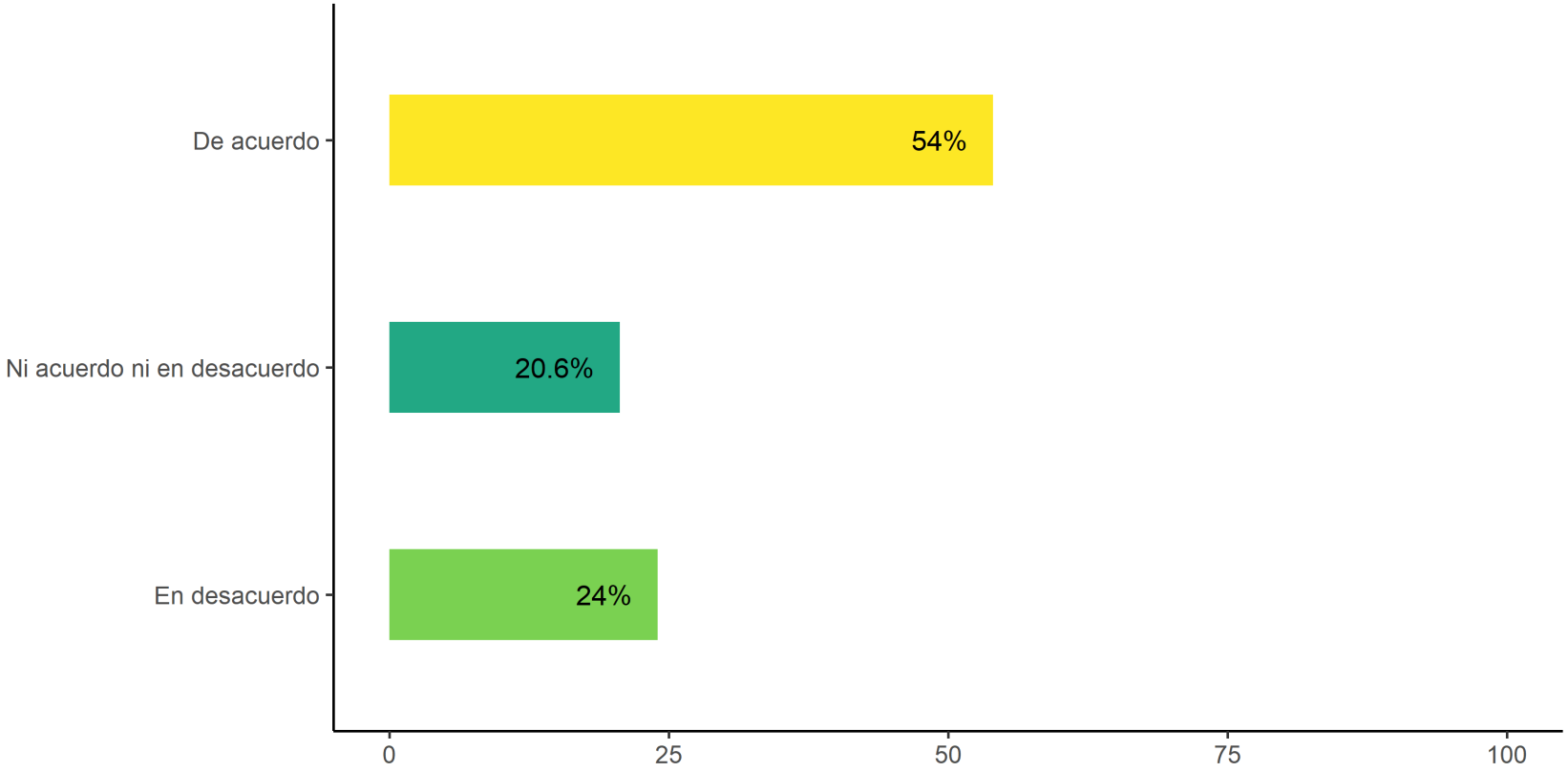
n =954

En barras se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Experiencia de Servicio (%)

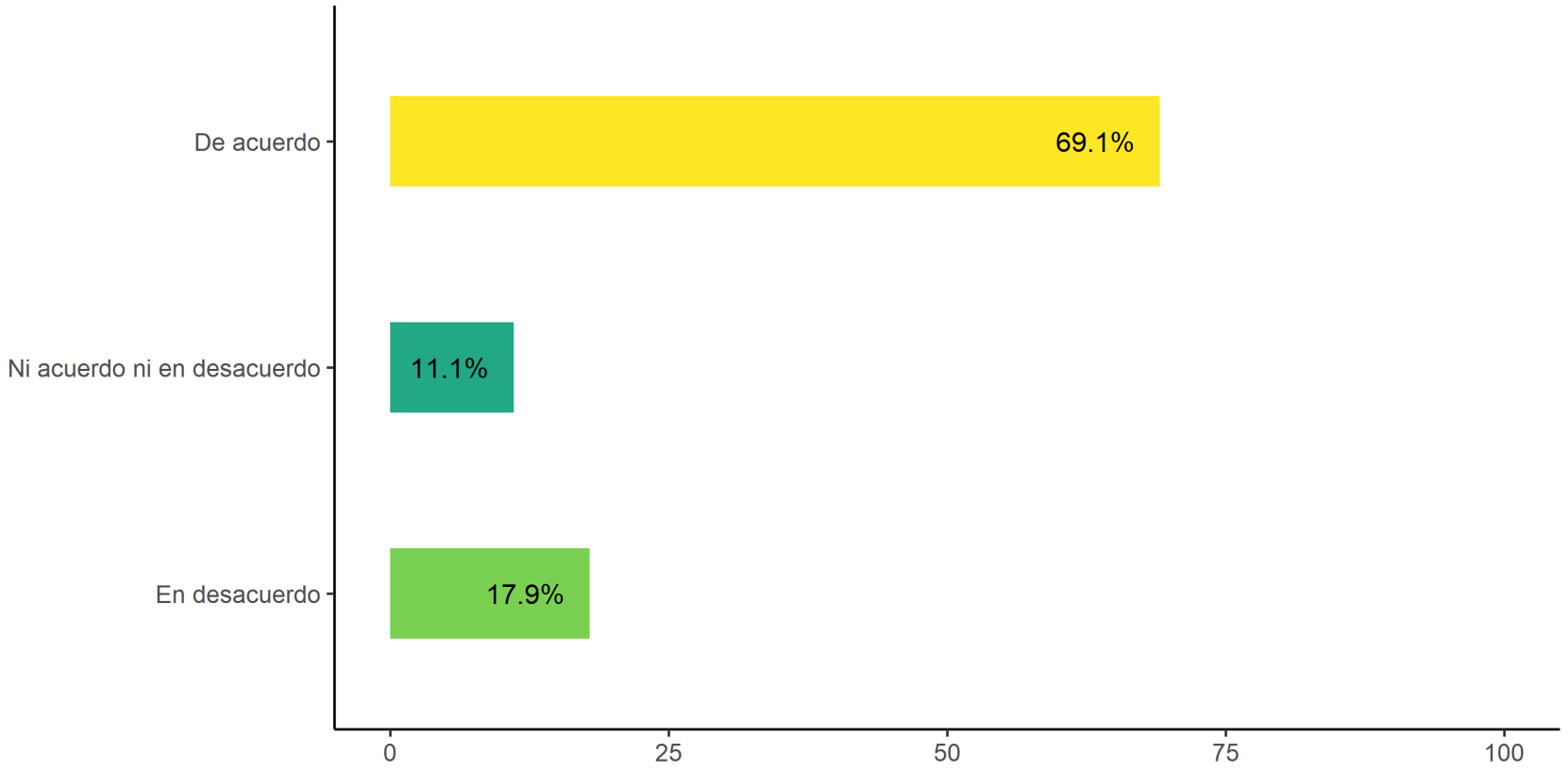
Esta experiencia de servicio en SERNATUR aumentó mi confianza en el servicio público:



n =954

Experiencia de Servicio (%)

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio con SERNATUR:

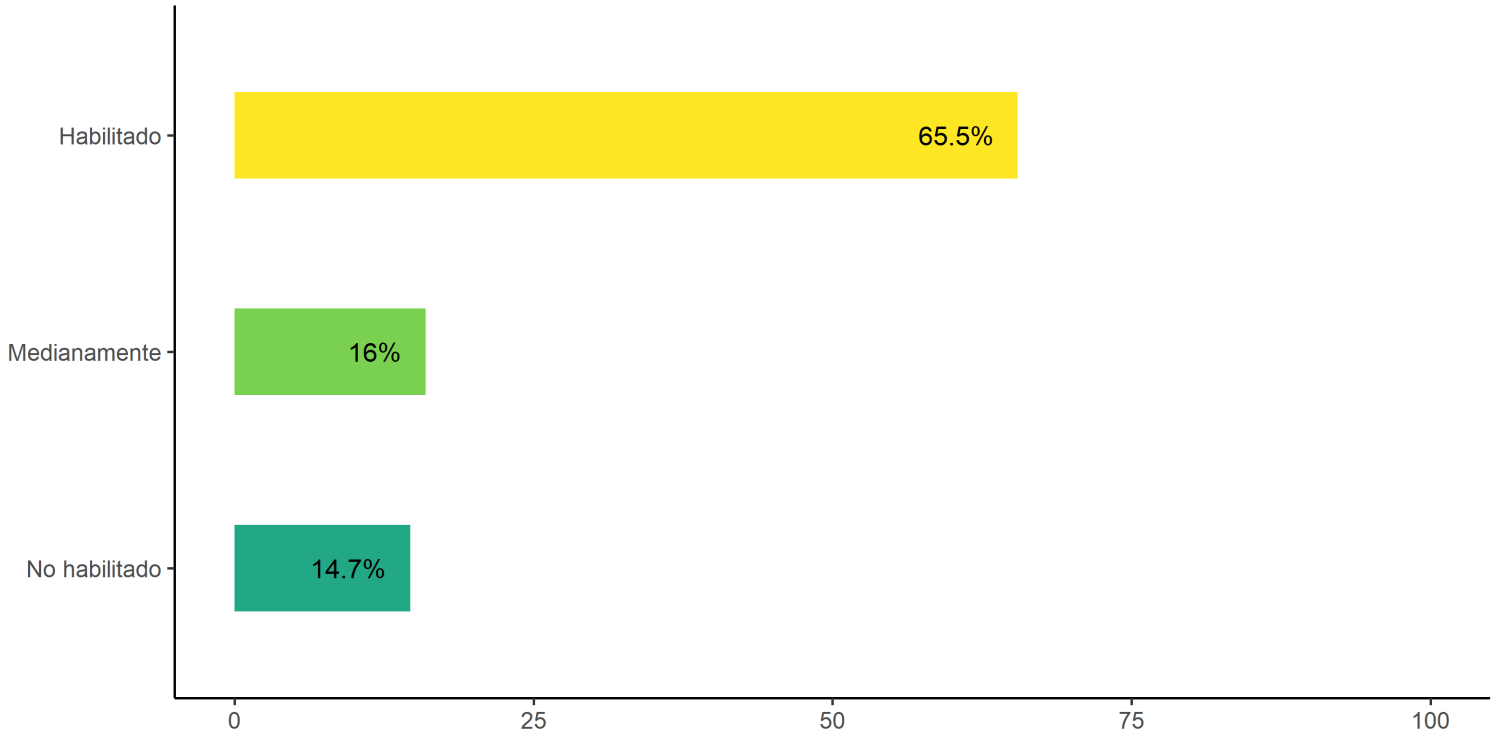


n =954

Habilitación (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de SERNATUR en distintos medios y usando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo, ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?

Las variables utilizadas para la construcción de la habilitación base:
PH01 Habilitación: conocer mejor trámites y servicios
PH04 Habilitación: saber condiciones específicas para hacer trámites

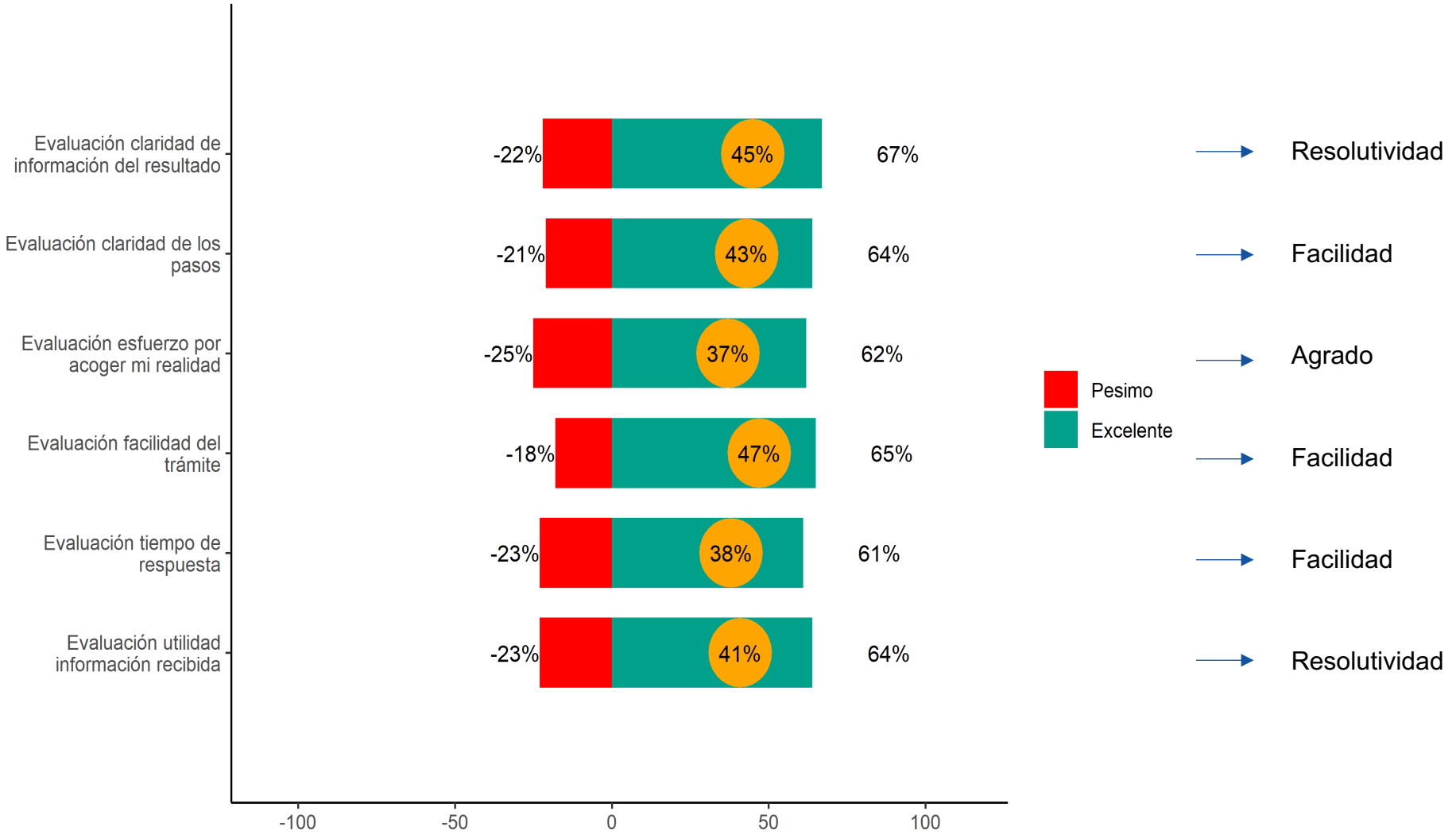


n =954

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Modelo de experiencia de usuario: Atributos de experiencia

Considerando la última experiencia haciendo un trámite con SERNATUR, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”



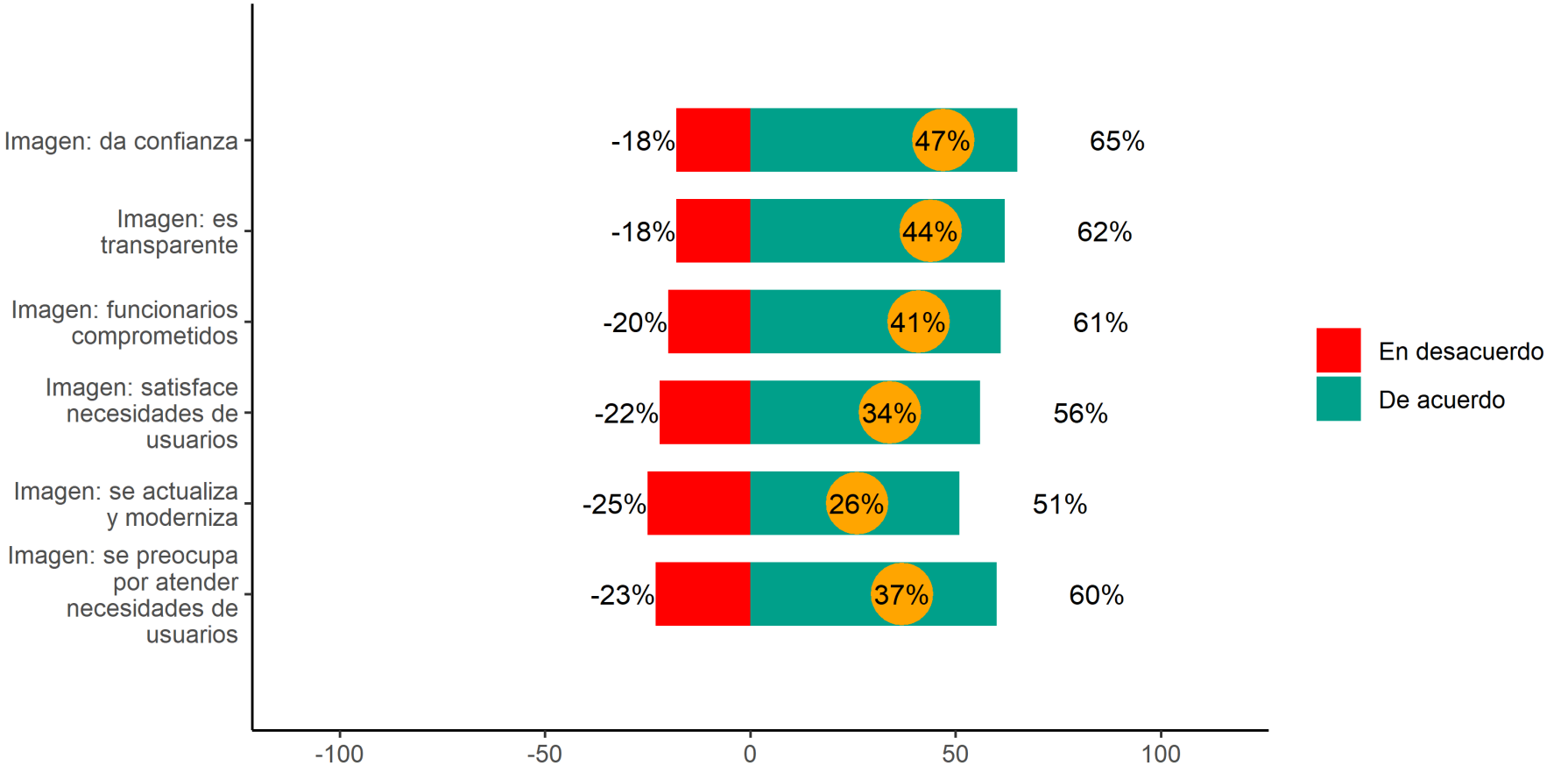
n =954

En barras se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Imagen Institucional (%) 2021

Ahora pensando en la institución en general, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución…?

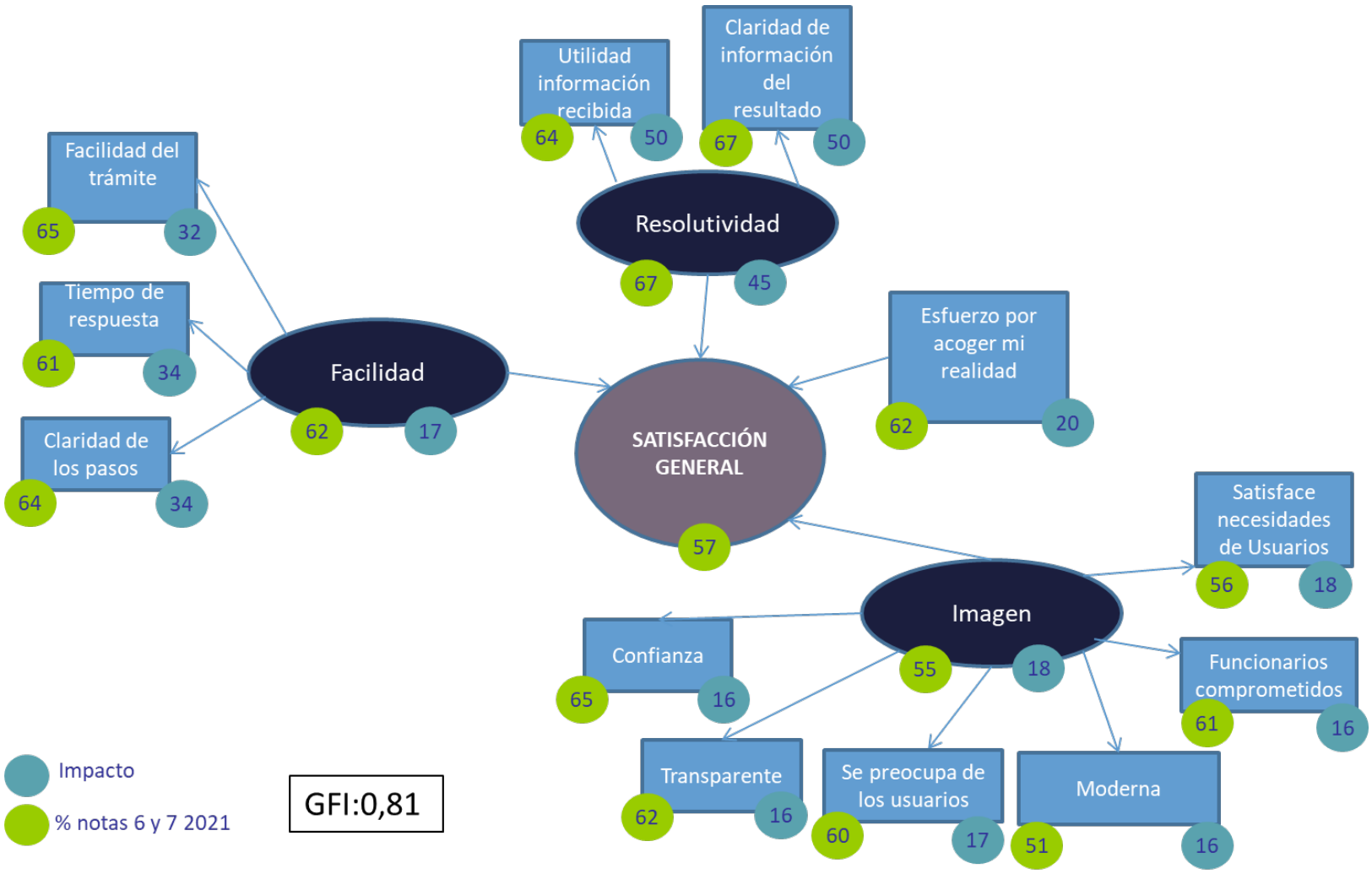


n =954

En barras se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Modelo de experiencia de usuario + Imagen SERNATUR



n =954

- El cálculo de la satisfacción de la última experiencia, sólo considera los casos con respuesta válida. Se excluye del cálculo la respuesta No sabe/No responde.
- GFI es el Índice de Bondad de Ajuste del Modelo , el que varía de 0 a 1, donde 1 es ajuste máximo.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Modelo de experiencia de usuario + Imagen SERNATUR

Según Problemas, habilitación de usuarios y tipo de usuario

		GENERAL (0,81)		PROBLEMAS				HABILITADOS						USUARIOS			
				SI (0,76)		NO (0,82)		NO HABILITADO (0,75)		MEDIANAMENTE (0,77)		HABILITADO (0,82)		PERSONA NATURAL (0,81)		USUARIO ORGANIZACIONAL (0,79)	
		954		*167*		*767*		*140*		*153*		*627*		*778*		*169*	
		SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO
SATISFACCIÓN GENERAL		**57%**	-	**23%**	-	**65%**	-	**10%**	-	**30%**	-	**75%**	-	**58%**	-	**54%**	-
DIMENSIONES	FACILIDAD	62%	17%	26%	10%	71%	20%	13%	40%	30%	52%	82%	10%	64%	10%	56%	20%
	RESOLUTIVIDAD	67%	45%	33%	18%	75%	51%	17%	52%	44%	1%	84%	44%	68%	18%	62%	51%
	AGRADO	62%	20%	27%	45%	71%	13%	16%	7%	33%	35%	80%	15%	63%	45%	62%	13%
	IMAGEN	55%	18%	27%	27%	62%	15%	8%	1%	26%	13%	74%	31%	56%	27%	50%	15%
FACILIDAD	La Facilidad para realizar el trámite	65%	32%	30%	30%	74%	32%	16%	30%	39%	29%	83%	30%	67%	30%	59%	32%
	institución	61%	34%	25%	35%	70%	34%	18%	36%	32%	33%	79%	37%	63%	35%	56%	34%
	seguir	64%	34%	33%	35%	71%	35%	16%	34%	41%	37%	81%	33%	65%	35%	61%	35%
RESOLUTIVIDAD	La Utilidad de la información recibida	64%	50%	32%	52%	72%	50%	15%	51%	39%	50%	82%	49%	65%	52%	60%	50%
	La claridad de la información del resultado de mi trámite o requerimiento.	67%	50%	31%	48%	75%	50%	21%	49%	44%	50%	83%	51%	68%	48%	64%	50%
AGRADO	El esfuerzo que hizo SERNATUR por acogerme	62%	-	27%	-	71%	-	16%	-	33%	-	80%	-	63%	-	62%	-
IMAGEN	Imagen: da confianza	65%	16%	38%	17%	71%	16%	18%	17%	43%	18%	81%	16%	66%	17%	60%	16%
	Imagen: es transparente	62%	17%	37%	16%	68%	17%	18%	16%	32%	19%	80%	17%	63%	16%	57%	17%
	Imagen: se preocupa por atender necesidades de usuarios	60%	17%	31%	18%	66%	17%	11%	18%	32%	19%	78%	18%	61%	18%	53%	17%
	Imagen: se actualiza y moderniza	51%	16%	32%	16%	56%	16%	10%	16%	25%	12%	68%	15%	52%	16%	47%	16%
	Imagen: funcionarios comprometidos	61%	16%	32%	15%	68%	16%	16%	14%	35%	14%	78%	17%	62%	15%	57%	16%
	Imagen: satisface necesidades de usuarios	56%	18%	31%	18%	63%	18%	10%	19%	26%	18%	75%	18%	57%	18%	53%	18%

n =954

Se omiten categorías NS-NR

El valor en paréntesis en el encabezado de cada columna es el Índice de Bondad de Ajuste del Modelo (GFI) el que varía de 0 a 1, donde 1 es ajuste máximo.

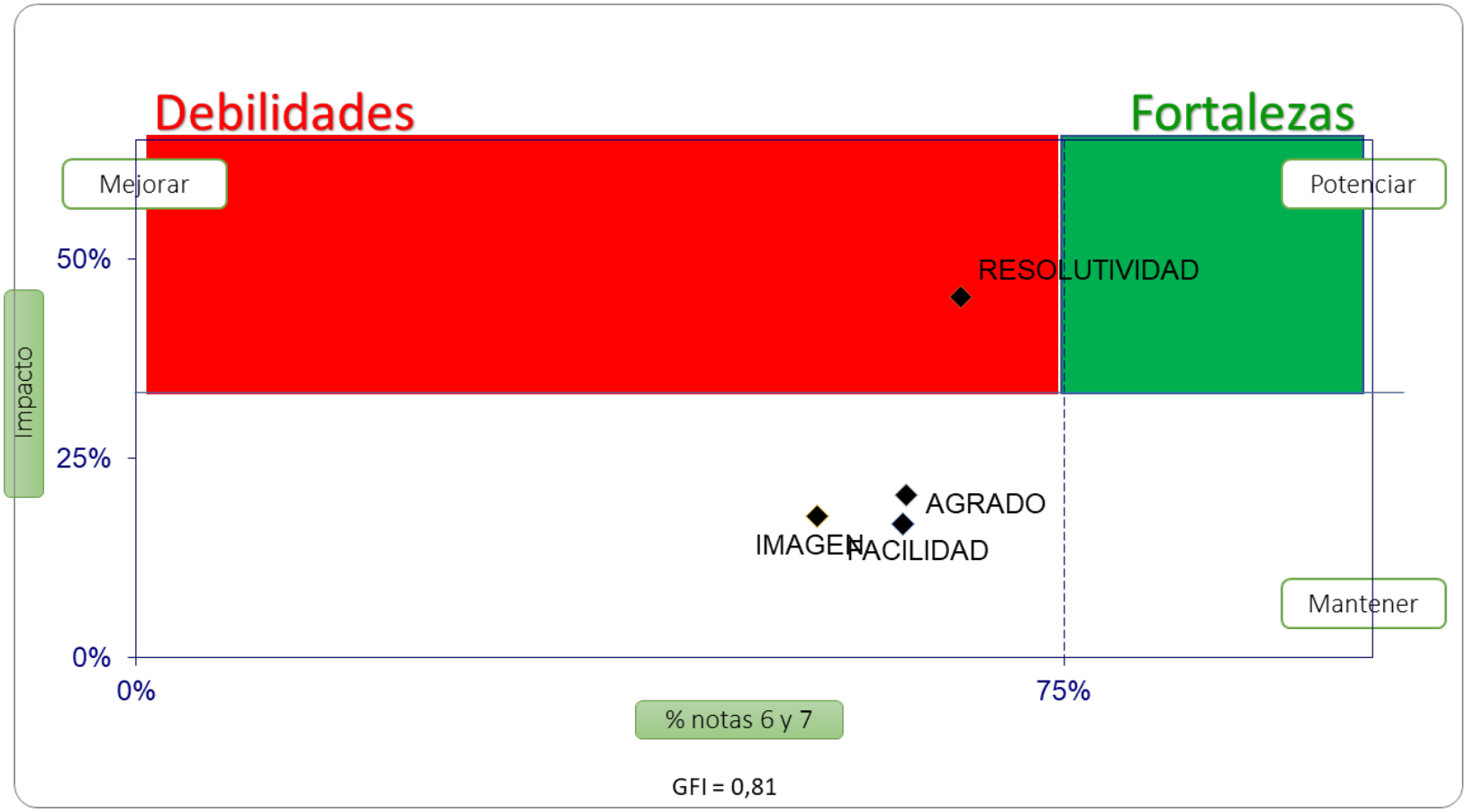
Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Mapa de fortalezas y debilidades SERNATUR

Según modelo de experiencia de usuario + imagen



n =954

GFI es el Índice de Bondad de Ajuste del Modelo , el que varía de 0 a 1, donde 1 es ajuste máximo.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

Resultados

SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

SERNATUR
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo
Gobierno de Chile